

Compte rendu TP 1 -B3

SOMMAIRE

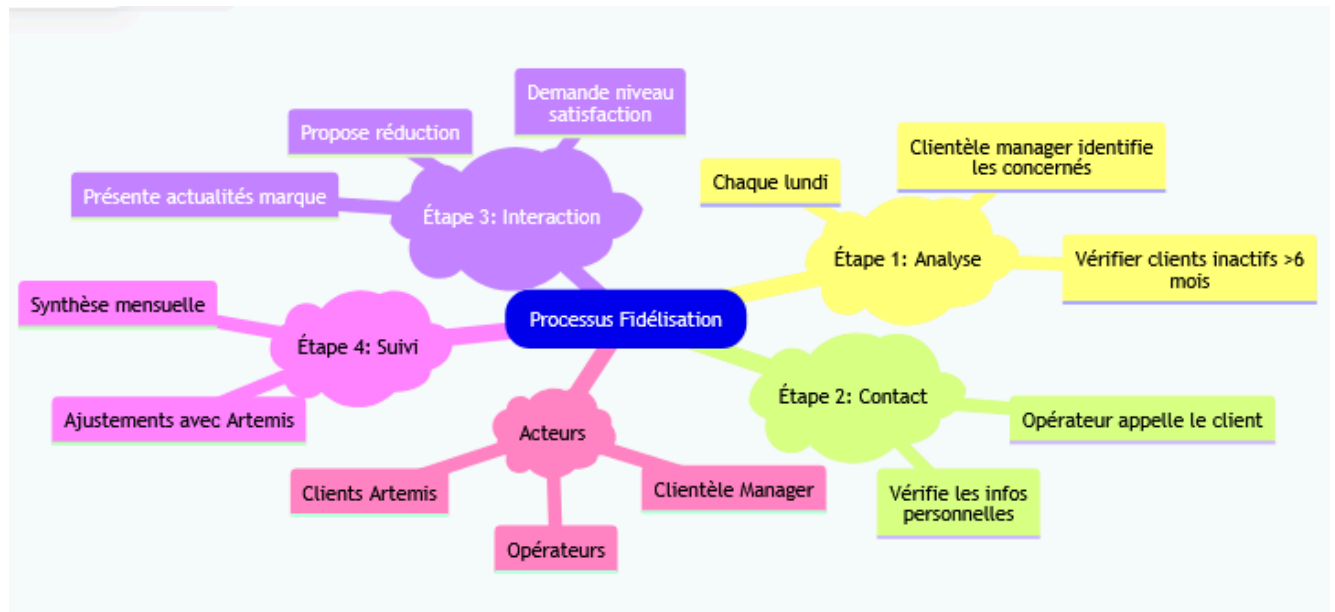
Introduction.....	1
1. Carte mentale.....	1
2. Données à caractère personnel identifiées.....	2
3. Opérations sur les données personnelles.....	3
4. Complétion du registre des activités de traitement.....	3
Conclusion.....	5

Introduction

Dans ce TP, j'ai travaillé sur la protection des données personnelles à travers l'exemple de l'externalisation du programme de fidélisation client de la société Artemis vers son prestataire CentreCall. L'objectif était de recenser les données concernées (informations clients, historiques, préférences), de comprendre les finalités du traitement et de documenter le tout dans le registre conformément aux obligations du RGPD.

Ce travail m'a permis d'identifier plus concrètement le rôle du responsable de traitement et du sous-traitant, et de voir comment les obligations légales s'appliquent dans un cas pratique. L'utilisation de l'outil JMOT pour modéliser le processus, ainsi que l'entretien avec les parties prenantes, m'ont aidé à mieux comprendre la logique de conformité et l'importance de la traçabilité des activités de traitement.

1. Carte mentale



2. Données à caractère personnel identifiées

Les données susceptibles d'être traitées dans le cadre de ce processus sont :

- Identité : nom, prénom, coordonnées
- Historique des relations client : anciens appels, réclamations, commandes
- Préférences et profils : produits achetés, centres d'intérêt
- Données d'interaction : enregistrements d'appels, notes des opérateurs

3. Opérations sur les données personnelles

Les opérations principales sont :

- Collecte : lors de l'appel ou via import depuis Artemis
- Enregistrement : saisie dans la base Centre Call
- Consultation : par les opérateurs et client managers
- Modification : mise à jour du profil client
- Stockage : sur serveur sécurisé
- Suppression : après 1 an (durée indiquée)

4. Complétion du registre des activités de traitement

Le registre numérique (onglets 2 et 3) ont été mis à jour.

Identification du traitement				Finalité du traitement	Données sensibles ?
Nom du traitement	N° / REF	Date de création de la fiche	Dernière mise à jour de la fiche		Oui/non
Gestion de la paie	T-001	26/05/2018	13/05/2019	Gestion de la paie, Calcul des rémunérations, Calcul du montant des versements adressés aux organismes sociaux	NON
Gestion du recrutement	T-002	15/05/2018	10/05/2019	Gestion du recrutement, Evaluation des compétences, Planification des formations	NON
Gestion des relations fournisseurs	T-003	20/05/2018	15/05/2019	Gestion des relations fournisseurs, Evaluation de la qualité des prestations, Suivi des commandes, Suivi des paiements	NON
Gestion de la relation client	T-004	15/04/2024		Gestion de la relation client, processus de fidélisation : analyse des besoins, suivi des échanges, propositions commerciales	NON

Description du traitement							
Nom du traitement	Gestion de la fidélisation de la clientèle Artemis						
N° / REF	T-004						
Date de création du traitement							
Mise à jour du traitement							15/04/2024

Acteurs	Nom	Adresse	Code Postal	Ville	Pays	Téléphone	Adresse mél
Responsable du traitement	Mme Caroline Azri, Center Call	2 route des écoles	37100	TOURS	France	04 47 05 02 60	c.azri@centrecall.com
Délégué à la protection des données	Mme Caroline Azri, Center Call						
Société du DPO (si celui-ci est externe)							
Représentant							
Responsable(s) conjoint(s)							

Finalité(s) du traitement effectué		
Finalité principale	Processus de fidélisation de la clientèle Artemis	
Sous-finalité 1	Analyse des besoins des clients	
Sous-finalité 2	Suivi des échanges	
Sous-finalité 3	Propositions commerciales	
Sous-finalité 4		
Sous-finalité 5		

Catégories de données personnelles concernées	Description	Durée de conservation
Etat civil, identité, données d'identification, images...	Nom, prénom, coordonnées des clients Artemis	1 an
Vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale, etc.)		
Informations d'ordre économique et financier (revenus, situation financière, situation fiscale, etc.)		
Données de connexion (adress IP, logs, etc.)	Historique des échanges/communications entre CentreCall et les clients	
Données de localisation (déplacements, données GPS, GSM, etc.)		
Numéro de Sécurité Sociale (ou NIR)		

Catégories de personnes concernées		Description	Précisions	
Catégorie de personnes 1	Clients		Clients de la société Artemis	
Catégorie de personnes 2				
Destinataires		Type de destinataire	Précisions	
Destinataire 1	Service interne qui traite les données		CenterCall	
Destinataire 2				
Destinataire 3				
Destinataire 4				
Mesures de sécurité		Type de mesure de sécurité	Précisions	
Mesure de sécurité 1	Contrôle d'accès des utilisateurs			
Mesure de sécurité 2	Sauvegarde des données			
Mesure de sécurité 3	Mesures de protection des logiciels			

Conclusion

En conclusion, ce TP a permis de mettre en lumière les étapes clés de la gestion des données personnelles dans un processus externalisé de fidélisation client. La schématisation du processus, l'identification des données sensibles, et le recensement des opérations réalisées ont facilité la mise à jour du registre des traitements, garantissant ainsi la conformité avec le RGPD. Ces travaux soulignent l'importance d'une documentation rigoureuse et de mesures de sécurité adaptées pour protéger les droits des personnes et assurer la transparence des traitements. Cette démarche s'avère essentielle pour toute organisation soucieuse de concilier performance opérationnelle et respect de la vie privée.